

台電公司澎湖區營業處 115 年度提升服務效能執行計畫

中華民國 115 年 1 月 31 日發布(業務組主辦)

壹、計畫依據：

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒之「政府服務躍升方案」。
- 二、經濟部 113 年 9 月 5 日經綜字第 1130149590 號修正之「經濟部提升服務效能實施計畫」。
- 三、本公司 115 年 1 月 7 日業字第 1158001842 號函頒之「台電公司 115 年度提升服務效能執行計畫」訂定。

貳、計畫目標：

掌握內外在環境轉變及民眾對本公司服務需求多元化，強化服務作為與政府施政連結性，扣合經濟部施政主軸，推動以人為本，提出善用數位科技、公私協力且具多元包容性之創新服務，兼顧經濟、環境及社會永續發展，進而擴散優質服務效益，樹立標竿學習楷模以提升本公司為民服務效能，促使民眾享有便捷、創新及包容之服務。

參、實施對象：

係以日常業務直接、高頻率接觸用戶提供服務之相關部門為實施對象。

肆、服務內涵：

關注服務對象社會經濟背景多樣化，解決年齡、性別、族群等因素所造成之服務機會落差不均等現象，有效促進社會包容及社會資源衡平使用。包括提供在地化、客製化關懷服務，或透過法規及流程簡化，以及公私協力等模式，解決公共問題等。

伍、執行策略及具體作法：係以第一線服務部門的整體服務性，透過前項服務內涵，提升為民服務效能。

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
一、 提供在地化 及客製化關 懷服務	(一) 因應所轄地區或業務之 特性，並整合服務客群 之需求，提供在地化、 客製化之服務	1. 針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不 便地區用戶，提供到府、到點服務， 或依用戶需求將登記單送給用戶填寫 並攜回受理。 2. 針對特殊族群，提供電話語音及受理 櫃檯服務人員該族群之語言服務。	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理
	(二) 企業用戶專人服務	1. 建立與企業用戶直接溝通管道及維持 良好互動機制，以滿足企業用戶多元 需求，提供各項優質服務，強化顧客 關係管理。 2. 關注用戶多樣用電需求，並設置專人 及專責部門，積極探尋用戶需求、提 供資訊、轉達並追蹤用戶反映之建議 及問題。 3. 排定洽訪計畫，由專業部門追蹤管控 ，為確保服務品質將寄送滿意度調查 問卷予用戶填寫。	業務組 電務組 業務組 電務組 業務組 電務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理
	(三) 優化再生能源業務	1. 為協助企業順利取得綠電，台電持續 精進小額綠電商品以減輕用戶綠電採 購門檻及行政成本；另推出新商品「 RE30 電力商品」，協助企業順利達到 RE 目標。 2. 本處針對曾申購小額綠電之老客戶及 高壓轉供用戶寄送小額綠電及 RE30 等 新商品文宣；並配合參加各產業公會 相關綠電宣導活動。	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理
	(四) 節能整合服務	1. 透過各項節約用電宣導會推廣「節能 減碳與用電安全」，協助公司推動相關 政策。	業務組 電務組	持續辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		2. 本處節電服務團對高壓用戶進行節電訪視，了解用戶用電情況，輔以高壓用戶服務入口網站分析用戶用電資料，提供節電建議。針對用戶有耗能設備(如空調、空壓、照明等)者，由南區診斷中心區處協助運用專業儀器量測其效率，並客製化節能改善診斷報告。	業務組 電務組	持續辦理
二、 法規及流程 簡化	(一) 簡化及標準化作業流程	1. 訂定申辦業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性。 2. 善用資訊系統，針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，取代用戶於申辦業務時所需檢附之佐證資料。 3. 力行一次告知服務，服務人員除能精確回答用戶問題、嫻熟各項申請表格填寫外，更應主動正確提供與問題有關的完整資訊予用戶，避免來回補件情形，以加速用戶申辦時程。 4. 於服務場所及網站主動公開服務相關資訊供用戶查閱或運用，如服務項目、業務承辦資訊、相關法規、申辦業務標準作業流程、應備表件、書表範例等。 5. 持續參與臺灣區電氣工程工業同業公會業務座談會議等溝通宣導活動，建立良好的溝通管道，並協助工商企業解決用電申請疑難，以簡化及優化相關流程。	業務組 電務組 業務組 電務組 業務組 電務組 業務組 電務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理
	(二) 優化電費查詢及繳費作業	提供多元化的繳費措施，包括代繳、代收、網路、個人行動裝置及至服務中心(所)櫃檯繳費或預繳等多種便利性管		

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
		<p>道，具體作法如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 台灣電力 APP 除原本提供信用卡及條碼可繳交結算電費及線路設置費，目前已有四家行動支付(街口、歐付寶、一卡通、拍付)可提供繳費，後續仍將持續擴大行動支付繳費場域。 四大超商提供 KIOSK 補單繳費服務，用戶可 24 小時於全台 1 萬 3,000 多個據點補單繳納電費。 台電 APP 信用卡繳費新增簡訊身分驗證機制，提高用戶交易安全。 	業務組 業務組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理
(三) 提高網站使用便利性		<ol style="list-style-type: none"> 主動告知用戶案件查詢管道，如臨櫃、電話、官網、行動裝置 APP 等，方便用戶查詢案件處理進度。 受理用電申請後即以電子郵件、列印登記單回條或自動列入 APP 案件管理項目，方便用戶查詢受理號碼等訊息。 	業務組 電務組 業務組 電務組	持續辦理 持續辦理
三、 公私協力	(一) 節電活動	<ol style="list-style-type: none"> 藉由節電推廣活動宣導，並與縣市政府或地方團體合作，結合節慶或景點吸引人潮，營造節電氛圍。 為提升服務完整性，藉由節電活動積極推廣台電 APP，活動現場由專人協助用戶下載並教導使用台電 APP。 	業務組 業務組	持續辦理 持續辦理
	(二) 「水電麻吉貼心聯合服務」	與台灣自來水公司及臺北自來水事業處推動「水電麻吉貼心聯合服務」，跨機關合作業務包含「用戶名變更」、「用戶通訊地址變更」、「委託金融機構代繳」、「電子帳單申請」及「軍眷用電優待申請」5 項。	業務組	持續辦理

服務內涵	服務策略	具體作法	承辦部門	執行期間
(三) 跨機關通報服務		<p>1. 配合戶籍資料異動跨機關通報服務，用戶更改姓名並經戶政機關審核與通報後，將配合更改用電戶名。</p> <p>2. 配合企業登記資料異動跨機關通報服務，同一公司變更公司名稱及通訊地址資料異動，經經濟部商業發展署審核與通報後，將配合一同更正相關資料。</p> <p>3. 有關退休俸用電優待申請由各地榮民服務處負責辦理，藉由資料傳輸，更新符合優待戶之資訊。</p> <p>4. 讓用戶向本處或其他機關遞件後，透過資訊系統或作業流程串接，使用戶免再洽相關機關辦理，即能在單一機關取得全程及其他關連性服務，如以辦理通訊地址變更、電子帳單申請、委託金融機構代繳等業務，做為與跨機關合作服務用戶項目。</p>	業務組 業務組 業務組 業務組	持續辦理 持續辦理 持續辦理 持續辦理

陸、實施步驟

- 一、依據本公司「115 年度提升服務效能執行計畫」之執行策略及具體作法，審酌本處用戶服務需求及業務特性，訂定本處 115 年度提升服務效能於提供在地化及客製化關懷服務、透過法規及流程簡化，以及公私協力等三大服務內涵之施行作業執行計畫。
- 二、本計畫陳本處單位主管核定並經業務處審定，將公開於本處對外網頁及辦公場所，且確實執行。
- 柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。